

# **Dell EMC OpenManage Integration Version 1.0 in ServiceNow**

Installationsanleitung

## Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

© 2019 Dell Inc. oder Ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder entsprechenden Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow.....</b>	<b>6</b>
Installationsvoraussetzungen.....	6
Kompatibilitätsmatrix.....	6
Erforderliche Benutzerberechtigungen.....	7
Installieren und konfigurieren Sie einen MID-Server.....	8
OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen.....	8
Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Aktualisierungssatzes in die ServiceNow-Instanz.....	9
Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit.....	10
<b>3 Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen.....</b>	<b>11</b>
<b>4 Weitere Ressourcen.....</b>	<b>12</b>
<b>5 Zugriff auf Dokumente der Dell EMC-Support-Website.....</b>	<b>13</b>
<b>6 Kontaktaufnahme mit Dell EMC.....</b>	<b>14</b>

# Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow unterstützt Organisationen auf Unternehmensebene, um deren Effizienz bei entscheidenden Vorgängen im Unternehmen zu verbessern, indem Lücken zwischen den Services und Betriebsverwaltungsprozessen überbrückt werden. Es handelt sich um eine native Anwendung innerhalb der ServiceNow-Plattform, die eine nahtlose Schnittstelle zwischen OpenManage Enterprise (Infrastrukturmanagementfunktionen) und ServiceNow (Service- und Betriebsverwaltungsfunktionen) bereitstellt. OpenManage Enterprise ist eine One-to-many-Systemverwaltungskonsole, die ein umfassendes, einheitliches Lifecycle-Management für PowerEdge modulare Infrastruktur, Racks und Tower-Server bietet. Die OpenManage-Integration bietet Automatisierungsfunktionen für die Übertragung von Geräteinventarinformationen und -ereignissen zwischen OpenManage Enterprise und ServiceNow und unterstützt daher Service Management Teams bei der schnellen Erkennung, Diagnose und Behebung von Problemen. Dies wirkt sich auf die Integrität von Geschäftsservices und der IT-Infrastruktur aus.

Außerdem kann OpenManage Integration in ServiceNow in SupportAssist Enterprise integriert werden, um die Support-Fälle anzuzeigen und nachzuverfolgen, die für die Dell EMC Support Teams geöffnet wurden – von der ServiceNow-Instanz aus. SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die proaktiv Hardwareprobleme erkennt, bevor sie tatsächlich auftreten, und die Tech-Support-Teams über Ihre PowerEdge-Server, Speicher- und Netzwerkgeräte benachrichtigt. Mit dieser Integration können Betriebs- und Servicemanagementteams mit den für PowerEdge Servern generierten Tech-Support-Tickets auf dem laufenden bleiben und ihren Fortschritt von Incident zu Lösung nachverfolgen.

## Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise ist eine Systems-Management- und Überwachungsanwendung, die eine umfassende Ansicht von Dell EMC Servern, Gehäusen, Speichern sowie Netzwerk-Switches im Unternehmensnetzwerk bereitstellt. Mit OpenManage Enterprise, einer webbasierten und 1:n-Systems-Management-Anwendung, können Sie Folgendes ausführen:

- Ermitteln und Verwalten von Geräten in einer Rechenzentrums Umgebung.
- Gruppieren und Verwalten von Geräten
- Hardwarebestandsaufnahme und Konformitätsberichte anzeigen.
- Überwachen des Funktionszustands Ihrer Geräte
- Verwalten von Geräte-Firmwareversionen und Durchführen von Systemaktualisierungen und Remote-Tasks.
- Systemwarnungen und Warnungsrichtlinien anzeigen und verwalten

Weitere Informationen zu OpenManage Enterprise finden Sie unter [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals).

## Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support für Ihre Dell EMC Server und Speicher- und Netzwerkgeräte. Es überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv Hardwareprobleme, die auftreten können. Wenn ein Hardwareproblem festgestellt wird, öffnet SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall beim technischen Support und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Hauptfunktionen von OpenManage Integration in ServiceNow

- Native ServiceNow-Anwendungsunterstützung: OpenManage Integration in ServiceNow kann auf einer ServiceNow-Instanz installiert und bereitgestellt werden.
- OpenManage Enterprise-Integration:
  - CMDB-Integration:
    - Regelmäßige und on-Demand-Synchronisierung des PowerEdge Server-Inventars von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-Konfigurationsverwaltungsdatenbank (CMDB).
    - Automatische Erstellung von Konfigurationselementen (CIs) für alle PowerEdge-Server, die von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-CMDB importiert wurden.
  - Integration von Ereignis- und Incident-Management:
    - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-Instanz.

- Automatische Zuordnung von Ereignissen (kritisch und Warnung) und Warnmeldungen mit den Server-Konfigurationselementen (CIs) in ServiceNow.
- Automatisches Erstellen von Incidents für kritische und Warnmeldungen.
- SupportAssist Enterprise Integration: Import von Support-Fällen aus SupportAssist Enterprise für die überwachten Server in eine ServiceNow-Instanz und automatisches Erstellen von Incidents für die entsprechenden Support-Fälle.
- Die Informationen zur Server-Bestandsaufnahme, zu Ereignissen und zu Dell EMC werden mithilfe der REST-APIs abgerufen, die von OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen bereitgestellt werden.

# Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um OpenManage Integration in einer ServiceNow-Instanz zu installieren:

- Laden Sie das Installationspaket OpenManage Integration von der Dell EMC Support-Website herunter.
- Installieren Sie OpenManage Integration, indem Sie den OpenManage Integration-Aktualisierungssatz hochladen.
- Stellen Sie die Datei connector.jar auf einem MID-Server bereit, um Inventarinformationen, Warnmeldungen und Dell EMC-Supportfälle von OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise abzurufen.
- Konfigurieren Sie Instanzen von OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise in ServiceNow.

## Themen:

- [Installationsvoraussetzungen](#)
- [Kompatibilitätsmatrix](#)
- [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#)
- [Installieren und konfigurieren Sie einen MID-Server](#)
- [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#)
- [Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Aktualisierungssatzes in die ServiceNow-Instanz](#)
- [Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit](#)

## Installationsvoraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie mit der Installation der OpenManage Integration in ServiceNow beginnen.

- Es ist eine unterstützte Version der ServiceNow-Instanz verfügbar.
- Ein MID-Server ist in ihrer Unternehmensumgebung installiert und konfiguriert.
- OpenManage Enterprise ist in ihrer Unternehmensumgebung installiert und konfiguriert und PowerEdge-Server werden in OpenManage Enterprise ermittelt und überwacht.
- SupportAssist Enterprise ist in ihrer Unternehmensumgebung installiert und konfiguriert und die Geräte in OpenManage Enterprise werden in SupportAssist Enterprise hinzugefügt.
- Eine Dell EMC-Lizenz, die die OpenManage-Integration in ServiceNow unterstützt, muss für die Überwachung in ServiceNow auf den PowerEdge-Zielserversn installiert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Lizenzierungsanforderungen für die OpenManage-Integration in ServiceNow* im *Benutzerhandbuch Dell EMC OpenManage-Integration in ServiceNow*.
- Benutzer in ServiceNow verfügen über die erforderlichen Benutzerberechtigungen zum Installieren und Konfigurieren der OpenManage-Integration in ServiceNow.

## Kompatibilitätsmatrix

Tabelle 1. Kompatibilitätsmatrix

Unterstützte Software, Betriebssystem und Hardware	Version
ServiceNow-Version	London. Informationen dazu finden Sie unter <a href="https://www.servicenow.com/">https://www.servicenow.com/</a> .
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.2 und höher
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0 und höher
Browser	Weitere Informationen zu den unterstützten Browsern von ServiceNow finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <a href="https://www.servicenow.com/">https://www.servicenow.com/</a> .

## Unterstützte Software, Betriebssystem und Hardware

## Version

Betriebssysteme – zur Bereitstellung und Konfiguration eines MID-Servers.

- Microsoft Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016

PowerEdge-Server

**ANMERKUNG: Eine Dell EMC-Lizenz, die die Integration in ServiceNow unterstützt, muss auf den PowerEdge-Zielservers für die Überwachung in ServiceNow installiert sein.**

Weitere Informationen zu den unterstützten PowerEdge-Servern, die unter Verwendung der OpenManage Integration in ServiceNow verwaltet werden, finden Sie unter:

- *Unterstützte Dell EMC PowerEdge-Server* in der *Dell EMC OpenManage Enterprise Support Matrix* unter [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).
- *Unterstützte Server* in der *SupportAssist Enterprise Support Matrix* unter [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Erforderliche Benutzerberechtigungen

Die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow installiert den folgenden Satz von Benutzerrollen in einer ServiceNow-Instanz:

- `x_317119_omisnow.OMISNOW Operator` für die OpenManage Integration-Operator-Rolle.
- `x_317119_omisnow.OMISNOW User` für die OpenManage Integration-Benutzerrolle.

Vergewissern Sie sich, dass den ServiceNow-Benutzern entsprechende Rollen und Berechtigungen zugewiesen sind, um die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow nutzen zu können. Falls erforderlich, können zusätzliche Benutzer in ServiceNow erstellt werden und Operator- und Benutzerrollen in OpenManage Integration zugewiesen werden.

**Tabelle 2. Erforderliche Benutzerberechtigungen**

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Laden Sie den OpenManage Integration in ServiceNow-Aktualisierungssatz auf ServiceNow hoch	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Bereitstellen der OpenManage Integration in ServiceNow-connector.jar auf einem MID-Server	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Erstellen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen der Details zur Server-Bestandsaufnahme von OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen aller Serverereignisse aus OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Fälle aus SupportAssist Enterprise abrufen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Planen von Bestandsaufnahme- und Ereignis-Erfassungsintervallen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Warnmeldungen und Incidents, die für die abgerufenen Ereignisse von OpenManage Enterprise erstellt wurden	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen
Aktualisieren der Warnmeldungen und Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Ändern der Regel für die Verwaltung der Warnmeldungen	Zugelassen	-	-
Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig

## Installieren und konfigurieren Sie einen MID-Server

Für OpenManage Integration in ServiceNow muss ein Management-, Instrumentations- und Ermittlungsserver (MID) installiert und in Ihrem Rechenzentrum konfiguriert werden. Der MID-Server (im Wesentlichen eine Java-Anwendung) wird als Windows-Dienst oder Unix-Daemon auf einem Server in Ihrem lokalen Netzwerk ausgeführt. Der MID-Server ermöglicht die Kommunikation und den Informationsaustausch (Details zu Geräteinventar, Warnmeldungen und offenen Support-Fällen) zwischen einer ServiceNow-Instanz und OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen. Es ist wichtig, dass der MID-Server in der Lage ist, über das Rechenzentrumsnetzwerk auf OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen zuzugreifen.

Um einen MID-Server zu installieren, konfigurieren Sie einen MID-Server-Benutzer, weisen Sie eine Benutzerrolle in ServiceNow zu und installieren Sie dann einen MID-Server mithilfe einer der folgenden Methoden:

- Als Windows-Dienst.
- Als einzelne MID-Server auf einem Windows-System.

Weitere Informationen zum Herunterladen, Installieren und Konfigurieren eines MID-Servers in Ihrem Rechenzentrum finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.servicenow.com/>.

## OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen

Halten Sie die Service-Tag-Nummer Ihres Dell EMC PowerEdge-Servers bereit. Es wird empfohlen, dass Sie die Service-Tag-Nummer für den Zugriff auf dem gesamten Support auf der Dell Support-Website verwenden. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie die entsprechende Version der Software für Ihre Plattform herunterladen.

So laden Sie OpenManage Integration in das ServiceNow-Installationspaket herunter:

1. Rufen Sie die Website [Dell.com/support](https://Dell.com/support) auf.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
  - Geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres Dell EMC PowerEdge-Servers ein und wählen Sie anschließend **Suche** aus.
  - Wählen Sie **Alle Produkte durchsuchenServerPowerEdge** und anschließend das entsprechende Modell Ihres PowerEdge Servers aus.
3. Auf der Support-Seite Ihres Servers wählen Sie **Treiber und Downloads** aus.

- Wählen Sie aus der Liste **Kategorie Systemverwaltung** aus.  
Die unterstützte Version von OpenManage Integration in ServiceNow wird angezeigt.
- Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um das Installationspaket auf Ihr Dateisystem herunterzuladen:
  - Klicken Sie auf **Herunterladen**.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Software zu Ihrer Download-Liste hinzuzufügen, und klicken Sie dann auf **Ausgewählte Dateien herunterladen**.

Die heruntergeladene.tar.gz-Datei enthält eine Aktualisierungsgruppe (.xml-Datei), eine connector.jar-Datei, eine Readme-Datei und ein Installationshandbuch. Weitere Informationen zum Installieren der Anwendung "OpenManage Integration" in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter [Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow](#).

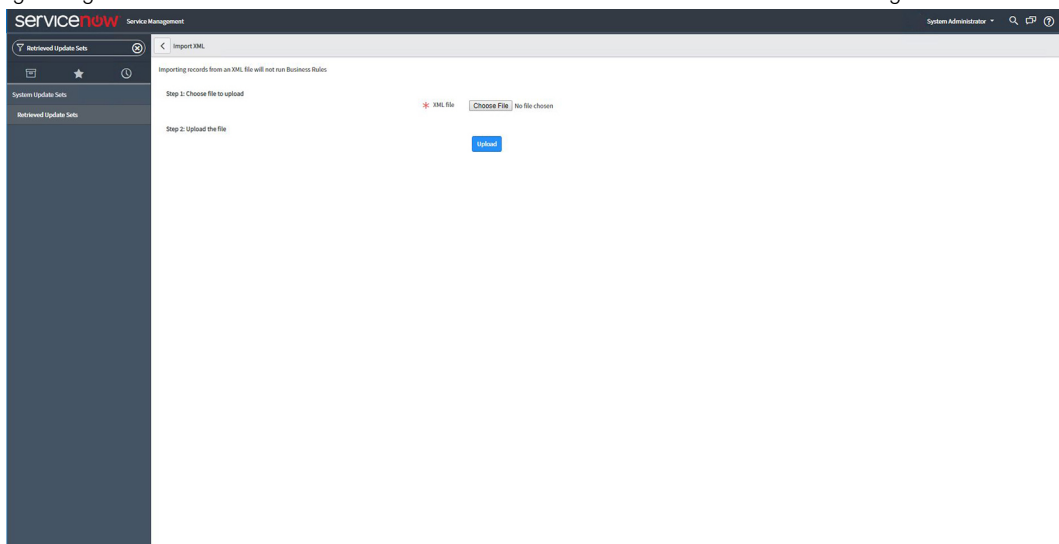
## Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Aktualisierungssatzes in die ServiceNow-Instanz

Bevor Sie den Aktualisierungssatz auf die ServiceNow-Instanz hochladen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).
- OpenManage Integration mit ServiceNow-Installationsprogramm, von der Dell EMC-Support-Website heruntergeladen und extrahiert. Weitere Informationen finden Sie unter [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#).

So laden Sie die OpenManage-Integration mit dem ServiceNow-Aktualisierungssatz in die ServiceNow-Instanz hoch:

- Geben Sie `System Update Sets` in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann **Abgerufene Aktualisierungssätze** aus.  
Die Seite **Abgerufene Aktualisierungssätze** wird angezeigt.
- Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Aktualisierungssatz von XML importieren**.
- Klicken Sie auf der Seite **XML importieren** auf **Datei auswählen** und gehen Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie die Installationsdateien von OpenManage Integration in ServiceNow extrahiert haben. Wählen Sie dann den XML-Aktualisierungssatz aus.



- Klicken Sie auf **Hochladen**.  
Nach erfolgreichem Abschluss des Uploads wird der Aktualisierungssatz auf der Seite **Abgerufene Aktualisierungssätze** aufgeführt und der Ladevorgang wird in der Spalte Status angezeigt.
  - Klicken Sie in der Spalte **Name** auf **Dell EMC OpenManage Integration Aktualisierungssatz** und klicken Sie dann in der oberen rechten Ecke auf **Vorschau Aktualisierungssatz**.  
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Vorschau Aktualisierungssatz** angezeigt.
- ANMERKUNG:** Wenn während der Vorschau des Aktualisierungssatzes Fehler vorliegen, wählen Sie alle Fehler aus und klicken Sie unter **Aktion** auf **ausgewählte Zeilen auf Remote-Aktualisierung annehmen**.
- Um die Änderungen am Aktualisierungssatz in der ServiceNow-Instanz zu bestätigen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Aktualisierungssatz comitten**.

Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Commit des Aktualisierungssatzes** angezeigt. Nach dem erfolgreichen Abschluss wird der Status des Aktualisierungssatzes auf **Committed** aktualisiert.

Der hochgeladene Aktualisierungssatz wird unter **Systemaktualisierungssätze** **Abgerufene Aktualisierungssätze** aufgeführt. Weitere Informationen zu Übertragungen von Aktualisierungssätzen finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.servicenow.com/>.

## Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit

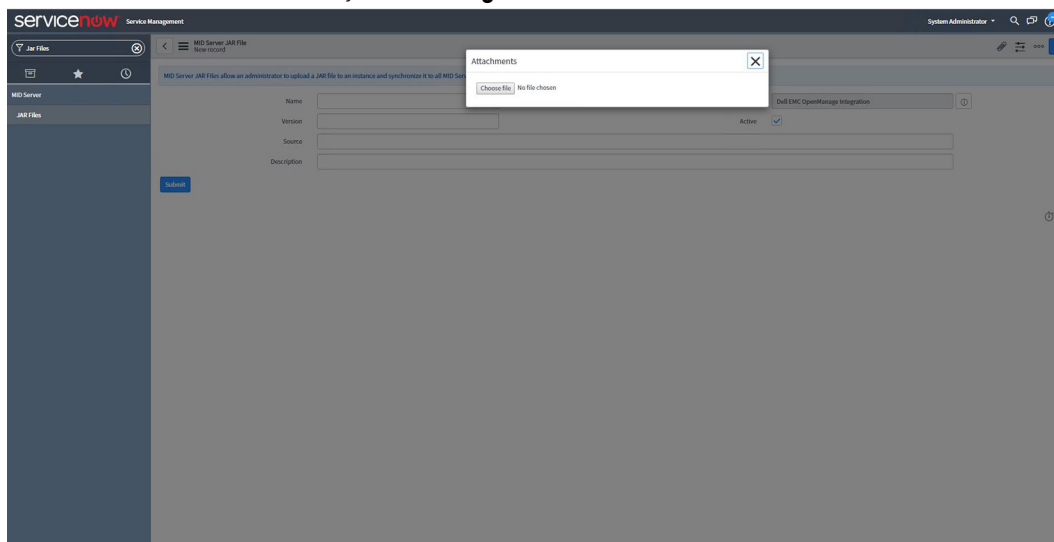
Um die Kommunikation zwischen OpenManage Enterprise und ServiceNow zu aktivieren, müssen Sie eine connector.jar-Datei auf dem Management, Instrumentation und Ermittlungsserver (MID) bereitstellen.

Stellen Sie vor der Bereitstellung von connector.jar auf dem MID-Server sicher, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).
- Ein in Ihrer Umgebung installierter und konfigurierter MID-Server.
- OpenManage Integration mit ServiceNow-Installationsprogramm, von der Dell EMC-Support-Website heruntergeladen und extrahiert. Weitere Informationen finden Sie unter [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#).

So stellen Sie die connector.jar-Datei von OpenManage Integration bereit:

1. Geben Sie `MID Server` in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann das Modul **JAR-Dateien** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das Symbol **Anhänge verwalten** und laden Sie die Dell EMC-Datei connector.jar hoch.



4. Geben Sie einen Namen für die importierte connector.jar-Datei ein und klicken Sie dann auf **Senden**.
5. Geben Sie `MID Server` in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann das Modul **Server** aus.
6. Wählen Sie in der Spalte **Name** den MID-Server aus und wählen Sie dann unter **Zugehörige Links** **MID neu starten** aus. Der Status des MID-Servers ändert sich von **Down** zu **Up**, nachdem er erfolgreich neu gestartet wurde.

Die Dell EMC-Datei connector.jar ist jetzt auf dem MID-Server bereitgestellt.

# Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen

Voraussetzungen:

Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).

Der Anwendungsumfang von ServiceNow muss zu Folgendem geändert werden:

- Globaler Anwendungsumfang zum Löschen von Out-of-Box-Datensätzen, wie z. B. Ereignisse, Warnmeldungen und Incidents.
- Dell EMC OpenManage Enterprise Anwendungsumfang für das Löschen der OpenManage Integration.

Weitere Informationen zum Ändern des Anwendungsumfangs in einer ServiceNow-Instanz finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.servicenow.com/>.

So löschen Sie die Anwendung OpenManage Integration aus ServiceNow:

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Löschen der zu OpenManage Integration gehörigen Warnungen, Ereignisse und Incidents zu aktivieren, die für die Geräte von der ServiceNow-Instanz erstellt werden:
  - a) Geben Sie im Navigationsfilter `System Definition` ein und wählen Sie **Tabellen** aus.
  - b) Suchen Sie nach `em_alert` für Warnmeldungen und wählen Sie **Warnmeldung**. Wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Option **Kann löschen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
  - c) Für Ereignisse suchen Sie nach `em_event` und wählen Sie **Ereignis** aus. Wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Option **Kann löschen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
  - d) Für Incidents suchen Sie nach `incident`, wählen Sie **Incident** aus und wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Option **Kann löschen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Löschen der `connector.jar`-Datei zu aktivieren:
  - a) Geben Sie im Navigationsfilter `System Definition` ein und wählen Sie **Tabellen** aus.
  - b) Suchen Sie im Feld **Name** nach der `ecc_agent.jar`-Datei und wählen Sie **MID-Server JAR-Datei**.
  - c) Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Option **Kann löschen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Um die Anwendung OpenManage Integration aus ServiceNow zu löschen, geben Sie im Navigationsfilter `System Applications` ein und wählen Sie unter **Anwendungen** die Option **Dell EMC OpenManage Integration** aus.
4. Klicken Sie auf **Alle Datensätze löschen**, um Warnmeldungen, Ereignisse, Incidents und die Datei `connector.jar` zu löschen.
5. Geben Sie im Navigationsfilter `System Update Sets` ein und wählen Sie **Lokale Aktualisierungssätze** aus.
6. Wählen Sie **Dell EMC OpenManage Integration** aus und klicken Sie auf **Backout**, um die Anwendung OpenManage Integration zu löschen.

**ANMERKUNG:** Wenn der Backout-Vorgang fehlschlägt, klicken Sie auf **Schließen**. Wählen Sie **alle Backout-Probleme aus und klicken Sie auf Aktionen für ausgewählte Zeilen > Einstellung: Aktuelle behalten**. Klicken Sie wieder auf **Backout**, um die OpenManage Integration von ServiceNow zu löschen.

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil, das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil und die von OpenManage Enterprise abgerufenen Serverdetails werden aus der ServiceNow-Instanz gelöscht.

## Weitere Ressourcen

Tabelle 3. Weitere Ressourcen

Dokument	Beschreibung	Verfügbarkeit
<i>Benutzerhandbuch zu Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</i>	Enthält Informationen über die Verwendung und Fehlerbehebung OpenManage Integration in ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.</li> <li>3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b>, um auf diese Dokumente zuzugreifen.</li> </ol>
<i>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow – Versionshinweise</i>	Enthält Informationen zu neuen Funktionen, bekannten Problemen und Workarounds in OpenManage Integration in ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.</li> <li>3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b>, um auf diese Dokumente zuzugreifen.</li> </ol>
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Enthält Informationen zur Installation und Verwendung der Anwendung OpenManage Enterprise.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.</li> <li>3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b>, um auf diese Dokumente zuzugreifen.</li> </ol>
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular Edition RESTful API-Handbuch</i>	Enthält Informationen zur Integration von OpenManage Enterprise mithilfe von REST-APIs (Representational State Transfers) sowie Beispiele für die Verwendung von REST APIs zum Ausführen gängiger Aufgaben.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.</li> <li>3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b>, um auf diese Dokumente zuzugreifen.</li> </ol>
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Stellt Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Fehlerbehebung von SupportAssist Enterprise bereit	<a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>ServiceNow-Dokumentation</i>	Für weitere Informationen über die Verwendung der ServiceNow-Anwendung.	<a href="https://www.servicenow.com/">https://www.servicenow.com/</a>

# Zugriff auf Dokumente der Dell EMC-Support-Website

Sie können auf die Dell EMC Produktdokumentation zugreifen, indem Sie die folgenden Links verwenden:

- Für Dokumente zu Dell EMC Enterprise Systems Management – unter [www.dell.com/esmmanuals](http://www.dell.com/esmmanuals)
- Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage – [www.dell.com/openmanagemanuals](http://www.dell.com/openmanagemanuals)
- Für Dokumente zu Dell EMC Remote Enterprise Systems Management – unter [www.dell.com/esmmanuals](http://www.dell.com/esmmanuals)
- Für Dokumente zu iDRAC und Dell Lifecycle Controller – [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals)
- Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management – unter [www.dell.com/esmmanuals](http://www.dell.com/esmmanuals)
- Für Dokumente zu Dell EMC Serviceability Tools – [www.dell.com/ServiceabilityTools](http://www.dell.com/ServiceabilityTools)
- So zeigen Sie ein Dokument an:

1. Navigieren Sie zu [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
2. Wählen Sie **Alle Produkte durchsuchen**.
3. Wählen Sie auf der Seite **Alle Produkte Software** und wählen Sie dann einen der folgenden Links:

- **Analysen**
- **Client-Systemverwaltung**
- **Unternehmensanwendungen**
- **Verwaltung von Systemen der Enterprise-Klasse**
- **Lösungen für den öffentlichen Sektor**
- **Dienstprogramme**
- **Mainframe**
- **Wartungstools**
- **Virtualisierungslösungen**
- **Betriebssysteme**
- **Support**

4. Wählen Sie den Produktnamen und dann die gewünschte Version aus.

- Verwendung von Suchmaschinen:
  - Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

# Kontaktaufnahme mit Dell EMC

**ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell EMC Produktkatalog finden.

Dell EMC bietet verschiedene Optionen für Online- und Telefonsupport an. Die Verfügbarkeit ist abhängig von Land und Produkt und einige Dienste sind in Ihrem Gebiet möglicherweise nicht verfügbar. So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell EMC:

1. Rufen Sie die Website **Dell.com/support** auf.
2. Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
3. Wählen Sie das Land bzw. die Region in der Drop-Down-Liste **Choose a Country/Region (Land oder Region auswählen)** am unteren Seitenrand aus.
4. Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.